



VALUTRANS SPA
DISPOSIZIONI DI TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI
SERVIZI FINANZIARI. CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA
INTERMEDIARI E CLIENTI

SOMMARIO

1) SCOPO E AMBITO DI APPLICAZIONE	3
2) IL MODELLO VALUTRANS.....	5
3) DOCUMENTAZIONE DI TRASPARENZA.....	6
3.1 Principali Diritti del Cliente.....	6
3.2 Fogli Informativi	7
3.3 Documento di Sintesi	9
3.4 Contratto	9
3.5 Annunci Pubblicitari.....	10
3.6 Comunicazioni alla Clientela.....	11

1) SCOPO E AMBITO DI APPLICAZIONE

La disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi finanziari persegue l'obiettivo, nel rispetto dell'autonomia negoziale, di rendere noti ai clienti gli elementi essenziali del rapporto contrattuale e le loro variazioni. Il rispetto delle regole e dei principi di trasparenza e correttezza nei rapporti con la clientela attenua i rischi legali e di reputazione e concorre alla sana e prudente gestione dell'intermediario. Le disposizioni in materia di trasparenza si applicano — salva diversa previsione — a tutte le operazioni e a tutti i servizi disciplinati ai sensi del titolo VI del Testo Unico Bancario aventi natura finanziaria offerti dagli intermediari, anche al di fuori delle dipendenze ("fuori sede") o mediante "tecniche di comunicazione a distanza". Le informazioni previste ai sensi delle disposizioni sulla trasparenza¹ sono rese alla clientela in modo corretto, chiaro ed esauriente nonché adeguato alla forma di comunicazione utilizzata e alle caratteristiche dei servizi e della clientela.

La disciplina sulla trasparenza presuppone che le relazioni d'affari siano improntate a criteri di buona fede e correttezza. Essa, inoltre, si affianca alle altre disposizioni previste dall'ordinamento in materia di trasparenza e correttezza dei comportamenti nei confronti della clientela. Nello svolgimento delle proprie attività gli intermediari considerano l'insieme di queste discipline come un complesso regolamentare integrato e curano il rispetto della regolamentazione nella sua globalità, adottando le misure necessarie.

I documenti informativi disciplinati dal provvedimento sulla trasparenza sono redatti, almeno in lingua italiana, con modalità che garantiscano la correttezza, la completezza e la comprensibilità delle informazioni, così da consentire al cliente di capire le caratteristiche e i costi del servizio, confrontare con facilità i prodotti, adottare decisioni ponderate e consapevoli.

A tal fine, gli intermediari devono prestare attenzione ai seguenti profili:

- criteri di impaginazione che assicurano elevati livelli di leggibilità;
- struttura dei documenti idonea a presentare le informazioni in un ordine logico e di priorità che assecondi le necessità informative del cliente e faciliti la comprensione e il confronto delle caratteristiche dei prodotti;

¹ Disposizioni redatte ai sensi del Provvedimento 29 luglio 2009 e successive integrazioni.

- semplicità sintattica e chiarezza lessicale calibrate sul livello di alfabetizzazione finanziaria della clientela cui il prodotto è destinato, anche in relazione alle caratteristiche di quest'ultimo. I termini tecnici più importanti e ricorrenti, le sigle e le abbreviazioni sono spiegati, con un linguaggio preciso e semplice, in un glossario o in una legenda;
- coerenza tra presentazione delle informazioni e canale comunicativo che tenga conto di criticità e vantaggi dei diversi canali.

Le regole sulla trasparenza delle condizioni contrattuali e sulla correttezza delle relazioni con la clientela tutelano i clienti e si applicano ai prodotti e ai servizi finanziari offerti dagli intermediari e quindi anche dagli Istituti di Pagamento nello svolgimento della loro attività di servizi di pagamento sul territorio italiano. Esse prevedono quindi degli obblighi in capo agli intermediari tra cui, a titolo esemplificativo:

- far conoscere le caratteristiche e i costi dei servizi offerti;
- assicurare la piena corrispondenza tra le condizioni pubblicizzate e quelle poi applicate ai clienti;
- inviare comunicazioni periodiche sull'andamento del rapporto contrattuale ai clienti non occasionali.

Un'informazione chiara e corretta sui prodotti e i servizi offerti è importante sia per i clienti che per gli intermediari stessi che possono in tal modo prevenire e mitigare eventuali rischi reputazionali, nonché contenziosi con la propria clientela. In tale ambito si colloca il concetto di trasparenza, intesa come possibilità per il cliente di accedere alle informazioni relative alle clausole contrattuali che disciplinano le relazioni con gli intermediari finanziari. Fra queste assumono particolare rilevanza le condizioni economiche, indispensabili per una corretta valutazione di convenienza – da parte della clientela a cui sono rivolti - delle operazioni e dei servizi offerti dagli intermediari. La trasparenza attuata dall'intermediario finanziario porterà il vantaggio, per la clientela, di poter scegliere fra varie offerte conoscendone il prezzo e le caratteristiche. Ciò incentiva la concorrenza e contribuisce a contenere i costi.

Posto che le norme sulla trasparenza sono derogabili solo in senso più favorevole al cliente (art. 127, comma 2, del T.U. bancario), il controllo sulla loro applicazione spetta alla Banca d'Italia, che dispone di poteri informativi e ispettivi e, in caso di irregolarità, può irrorare sanzioni e/o attività obbligatorie di informazione/correzione a cura e a spese dell'intermediario finanziario, cui le norme di trasparenza si applicano.

2) IL MODELLO VALUTRANS

Per una corretta lettura del Modello di Trasparenza adottato da Valutrans, occorre evidenziare che la Società offre esclusivamente i servizi di Rimessa di Denaro (Money Transfer) e di Cambiavalute (Money Exchange), pertanto la propria clientela è occasionale e non contrattualizzata a livello continuativo.

Il modello organizzativo di Valutrans, al fine di soddisfare tutti i requisiti richiesti per attuare gli obblighi in materia di pubblicità delle operazioni e dei servizi offerti, nonché allo scopo di rendere trasparente il proprio servizio, ha predisposto e mette a disposizione della clientela i seguenti documenti:

- **PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE – SERVIZIO DI MONEY TRANSFER**
- **PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE – SERVIZIO DI CAMBIAVALUTE**
- **FOGLIO INFORMATIVO - SERVIZIO DI MONEY TRANSFER**
- **FOGLIO INFORMATIVO - SERVIZIO DI CAMBIAVALUTE**
- **DOCUMENTO DI SINTESI**
- **CONDIZIONI GENERALI SUL SERVIZIO DI RIMESSA DI DENARO**
- **GUIDA ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO**

Tutta la documentazione sopra riportata è esposta in ogni Succursale operativa di Valutrans ed è inoltre consegnata ad ogni Agente al momento della sottoscrizione del contratto di mandato con Valutrans; copia della stessa è presente, altresì, sul sistema gestionale interno “**SITROP**” affinché sia sempre a disposizione degli Agenti che potranno scaricarla e consegnarla ai clienti che ne facessero espressa richiesta. Infine, tutta la documentazione sulla trasparenza è disponibile sul sito istituzionale della Società www.valutrans.it.

La documentazione di trasparenza sopra elencata viene aggiornata annualmente o comunque ogni qualvolta risulti necessario sulla base di variazioni normative o di cambiamenti adottati da parte della Società con riguardo ai servizi offerti ai clienti. Gli aggiornamenti della documentazione sulla trasparenza sono comunicati in tempo reale e in modalità online agli agenti e ai dipendenti delle succursali di Valutrans (attraverso avvisi con lettura obbligatoria sul sito operativo) sollecitando agli stessi la sostituzione della vecchia documentazione esposta in agenzia.

Sempre allo scopo di ottemperare al corretto adempimento degli obblighi di trasparenza verso i clienti, la Società prevede che vengano effettuate visite presso gli Agenti e le Succursali allo scopo di verificare la corretta esposizione dei documenti di trasparenza in agenzia.

3) DOCUMENTAZIONE DI TRASPARENZA

3.1 PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

La disciplina in generale

Il documento **“Principali diritti del Cliente”** (di seguito anche il “Documento”) riporta i più importanti diritti riconosciuti al Cliente dalla normativa vigente da tenere presente in ogni fase del rapporto fra l’intermediario e il cliente, cioè nella fase precontrattuale, al momento della stipula del contratto, durante e al momento della chiusura del rapporto contrattuale.

Per evitare di fornire al Cliente informazioni inutili, i diritti esplicitati nel documento devono essere esattamente quelli di cui il Cliente gode alla luce del particolare canale di commercializzazione impiegato dall’Intermediario. Gli Intermediari hanno l’obbligo di esporre nei locali aperti al pubblico e mettere a disposizione dei Clienti il documento potendosi, a tal fine, avvalere *in loco* anche di apparecchiature tecnologiche che consentano la sua riproduzione istantanea. Qualora l’intermediario si avvalga di un sito web per rendere note le caratteristiche dei propri prodotti, il documento dovrà essere messo a disposizione della Clientela anche via internet. Nel caso di offerta fuori sede, il soggetto che procede all’offerta, ove richiesto, deve consegnare al Cliente il documento. La documentazione deve essere redatta con un linguaggio chiaro e comprensibile a tutti.

Il Modello Valutrans

Valutrans, proponendo due tipologie di servizi ovvero Rimessa di Denaro (Money Transfer) e Cambiavalute (Money Exchange), mette a disposizione della clientela due diversi documenti: **“Principali diritti del cliente – Servizio di Money Transfer”** e **“Principali diritti del cliente – Servizio di Cambiavalute”**.

Entrambi i documenti riportano le seguenti informazioni:

A) Informazioni sull’intermediario: vengono resi noti tutti i dati di Valutrans SpA quali la sede legale, la Partita Iva e il Codice Fiscale, il Capitale Sociale, l’Iscrizione in Banca d’Italia come Istituto di Pagamento, sito internet, indirizzo email, numero di telefono;

B) Diritti del cliente: evidenzia tutta la documentazione e le informazioni che il cliente ha diritto di ottenere da Valutrans sia al momento dell’esecuzione dell’operazione che ad operazione conclusa;

C) Norme a tutela del cliente: esplicitazione degli obblighi in capo a Valutrans e dei diritti riconosciuti al cliente a tutela del medesimo;

D) Procedura di reclami: procedura da seguire per l’effettuazione di reclami da parte della clientela Valutrans.

3.2 FOGLI INFORMATIVI

La disciplina in generale

Il Foglio Informativo costituisce lo strumento principale per far conoscere le condizioni contrattuali offerte alla Clientela. Proprio perché tale documento contiene una descrizione del prodotto e delle condizioni economiche ad esso applicate, devono essere predisposti tanti **Fogli Informativi** quanti sono i prodotti offerti.

Il **Foglio Informativo** deve contenere almeno:

- A. Le informazioni sull'intermediario;
- B. le caratteristiche e i rischi tipici dell'operazione o del servizio;
- C. un elenco completo delle condizioni economiche offerte;
- D. le clausole contrattuali che riguardano il diritto di recesso spettante al cliente e all'Intermediario, i tempi massimi per la chiusura del rapporto e i mezzi di tutela stragiudiziale di cui la clientela può avvalersi.

I Fogli Informativi devono essere datati e tempestivamente aggiornati. Gli Intermediari hanno l'obbligo di esporre nei locali aperti al pubblico e mettere a disposizione della clientela i Fogli Informativi, potendosi, a tal fine, avvalere *in loco* anche di apparecchiature tecnologiche che consentano la loro riproduzione istantanea. Qualora l'Intermediario si avvalga di un sito web per rendere note le caratteristiche dei propri prodotti, il Foglio Informativo dovrà essere messo a disposizione della Clientela anche via internet.

Il Modello Valutrans

Valutrans, proponendo due tipologie di servizi ovvero Rimessa di Denaro (Money Transfer) e Cambiavalute (Money Exchange), mette a disposizione della clientela due diversi **Fogli Informativi** per ogni servizio. Entrambi i documenti riportano le seguenti informazioni:

A) Informazioni sull'intermediario: vengono resi noti tutti i dati di Valutrans SpA quali la sede legale, la Partita Iva e il Codice Fiscale, il Capitale Sociale, l'Iscrizione in Banca d'Italia come Istituto di Pagamento, sito internet, indirizzo email, numero di telefono;

B) Caratteristiche e rischi tipici dell'operazione: viene fornita una spiegazione dettagliata di tutte le caratteristiche relative ad una transazione di Rimessa di Denaro (Money Transfer), esplicitando le tempistiche, i terzi intermediari utilizzati, le condizioni del trasferimento, la normativa adottata e le limitazioni al servizio.

C) Condizioni economiche del servizio e dell'operazione di trasferimento del denaro: descrizione del costo a carico della clientela diviso per commissione e Tasso di Cambio.

D) Principali clausole contrattuali che regolano l'operazione: esplicitazione dei diritti del cliente dando particolare rilevanza alle casistiche del recesso e della cancellazione della transazione.

E) Reclami: viene descritta la procedura da seguire qualora un cliente voglia presentare un reclamo nei confronti della Società.

3.3 DOCUMENTO DI SINTESI

La disciplina in generale

Nel **Documento di Sintesi** sono riportate in maniera personalizzata le condizioni economiche pubblicate nel Foglio Informativo relativo allo specifico tipo di operazione e servizio. Il Documento di sintesi, anche se separato, è da considerarsi come documento allegato al contratto.

Il Modello Valutrans

Il **Documento di Sintesi** di Valutrans riporta tutte le condizioni economiche divise per paese di destinazione e per corrispondente utilizzato nel pagamento della transazione. Durante l'anno le tariffe possono subire variazioni a seguito di promozioni effettuate verso la clientela o di condizioni più favorevoli proposte dai corrispondenti esteri; tali variazioni favorevoli ai clienti potrebbero anche essere disponibili solo ad alcuni agenti e/o Succursali di Valutrans. In caso di variazioni definitive e consolidate, la Società provvederà immediatamente ad aggiornare tale documento.

Il costo complessivo del servizio di rimessa di denaro è in ogni caso sempre evidenziato nella ricevuta di invio che il cliente firma prima di dar seguito all'ordine. Informazioni aggiornate inerenti il tariffario di Valutrans possono sempre essere richieste ad ogni Agente Valutrans o contattando il Numero Verde della Società **800 811 110**.

3.4 CONTRATTO

La disciplina in generale

Il Cliente ha diritto di ottenere una copia del contratto per una ponderata valutazione del contenuto prima della firma. Per cui, prima della conclusione del contratto, l'Intermediario consegna al Cliente, su sua richiesta, una copia del testo contrattuale idoneo per la stipula. A scelta del Cliente può essere consegnato il solo documento di sintesi.

La consegna non impegna le parti alla conclusione del contratto. Il Cliente ha il diritto di ottenere, prima della conclusione del contratto, una copia completa del testo del medesimo, contenente anche un documento di sintesi riepilogativo delle principali condizioni economiche e contrattuali. La consegna di tale copia non impegna né l'intermediario né il cliente alla stipula del contratto.

Il contratto è redatto in forma scritta. Nel caso di inosservanza della forma prescritta il contratto è nullo e la nullità può essere fatta valere solo dal Cliente. Un esemplare del contratto viene consegnato al Cliente che ne attesta la ricezione attraverso apposita sottoscrizione, ulteriore rispetto alla firma del contratto, apposta sull'esemplare del contratto conservato dall'Intermediario. Il contratto indica:

- a) il nome dell'Intermediario ed i dati identificativi del cliente;
- b) le condizioni economiche e le clausole contrattuali, le commissioni spettanti all'intermediario e le voci di spesa a carico del cliente;
- c) il tasso di cambio e ogni altro prezzo e condizione praticati;
- d) la facoltà di recesso delle parti;
- e) l'indicazione degli elementi che concorrono alla determinazione del prezzo complessivo dell'operazione, nel caso in cui questi dipendono dall'andamento di valute ad una data futura, ovvero non siano comunque individuabili al momento della redazione del contratto scritto;
- f) la possibilità di variare in senso sfavorevole al cliente il tasso di cambio e ogni altro prezzo, commissione e condizione.

Le clausole contrattuali relative alla facoltà di modifica unilaterale delle condizioni economiche e contrattuali, devono essere specificamente approvate per iscritto pena la nullità delle stesse.

Il Modello Valutrans

Valutrans riporta tutte le informazioni previste dal contratto in forma scritta nelle "**Condizioni Generali del Servizio di Rimessa di Denaro**", documento consultabile sul sito web della Società o di cui il cliente può richiedere copia presso le agenzie abilitate o le Succursali di Valutrans. Il cliente ha la facoltà di non firmare la ricevuta e non convalidare la transazione se le clausole riportate nel menzionato documento non sono quelle da lui conosciute e richieste.

3.5 ANNUNCI PUBBLICITARI

La disciplina in generale

Gli annunci pubblicitari devono essere chiaramente riconoscibili come tali e riportare dati veritieri e facilmente riscontrabili. In particolare essi specificano:

- la propria natura di messaggio pubblicitario con finalità promozionale;

- la necessità di fare riferimento, per le condizioni contrattuali, ai Fogli Informativi indicando le modalità con cui questi ultimi sono messi a disposizione dei Clienti.

Il modello Valutrans

Valutrans osserva negli annunci pubblicitari le prescrizioni in precedenza esplicitate.

3.6 COMUNICAZIONI ALLA CLIENTELA

La disciplina in generale

Nei contratti di durata il cliente ha il diritto di ricevere alla scadenza del contratto, e comunque una volta all'anno, comunicazioni periodiche sull'andamento dei rapporti mediante invio o consegna di un rendiconto ed un documento di sintesi delle condizioni contrattuali. In mancanza di opposizione scritta da parte del Cliente, le comunicazioni si intendono approvate trascorsi 60 giorni dal ricevimento.

Qualunque modifica unilaterale delle condizioni contrattuali deve essere comunicata espressamente al Cliente secondo modalità contenenti in modo evidenziato la formula “**Proposta di modifica unilaterale del contratto**”, con preavviso minimo di 30 giorni, in forma scritta o mediante altro supporto durevole preventivamente accettato dal Cliente. La modifica si intende approvata se il Cliente non recede dal contratto entro 60 giorni dalla ricezione della comunicazione. Il Cliente ha diritto di recedere senza spese e di ottenere l'applicazione, in sede di liquidazione del rapporto, delle condizioni precedentemente praticate. Il Cliente ha diritto di ottenere, a proprie spese, entro un congruo termine e comunque non oltre 90 giorni dalla richiesta, copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi 10 anni. Gli Intermediari indicano al Cliente, al momento della richiesta, il presumibile importo delle relative spese.

Il Modello Valutrans

Valutrans nello svolgimento delle attività di Rimessa di Denaro e di Cambiavalute non ha contratti di durata ma solo rapporti occasionali, pertanto non inoltra comunicazioni periodiche alla propria clientela. Si applicano quindi le prescrizioni di cui sopra riferite alla documentazione richiesta dal cliente e tale informativa è presente nel documento “**Principali Diritti del Cliente**” che fa esplicito riferimento a questo diritto. Si segnala che non vengono chieste spese al cliente per l'inoltro di documentazione relativa ad operazioni effettuate dai clienti negli ultimi 10 anni.